



WAŻNE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH



KOMUNIKATY MSZ

Należy na bieżąco monitorować komunikaty zamieszczane na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych www.msz.gov.pl, dotyczące bezpieczeństwa związanego z podróżowaniem do poszczególnych krajów.

ROZPOCZĘCIE I ZAKOŃCZENIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Impreza turystyczna rozpoczyna się wylotem z kraju, a kończy się w dniu przylotu. Pierwszy i ostatni dzień wycieczki przeznaczone są na przeloty. W przypadku imprez do krajów egzotycznych podróż trwa zazwyczaj jeden – dwa dni więcej, niż wynika to z nominalnej liczby noclegów, wskazanych w Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Rozkład lotu może obejmować zbiórkę przed północą, a wylot po północy, gdzie za termin rozpoczęcia imprezy przyjmuje się godzinę zbiórki na lotnisku. Niezależnie od woli Organizatora, rozkład lotu może ulec zmianie. Ważne jest, aby sprawdzić aktualne godziny wylotu na dzień przed wyjazdem na urlop oraz w miejscu wakacyjnym przed drogą powrotną.

POSTĘPOWANIE NA LOTNISKU

Na lotnisku należy stawić się odpowiednio wcześniej, w zależności od miejsca docelowego podróży. Na terenie terminala znajdują się monitory systemu informacyjnego, na których wyświetlane są informacje wskazujące odpowiednie stanowisko odprawy biletowo-bagażowej, do którego powinien kierować się pasażer danego przewoźnika lub rejsu. Przy stanowisku check-in odprawiany jest bagaż rejestrowany oraz sprawdzane są dokumenty: paszport (z wizą, jeśli jest taki wymóg) oraz bilet lub potwierdzenie rezerwacji.

W przypadku podróży tanimi liniami, odprawa odbywa się on-line. Organizator przekazuje przewoźnikowi dane Klienta i uzyskuje karty pokładowe. Karty pokładowe Klient otrzymuje drogą elektroniczną. Należy je wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Jeśli podróżujemy z bagażem podręcznym, można udać się bezpośrednio do stanowisk kontroli bezpieczeństwa. W tym miejscu lub przed wejściem na pokład samolotu może odbywać się kontrola limitu bagażu podręcznego. W przypadku bagażu rejestrowanego trzeba nadać go na stanowisku check-in i przedstawić wydrukowaną kartę pokładową.

Stanowiska check-in zaczynają odprawę na 2 godziny, a w przypadku lotów transatlantycznych na 3 godziny przed rozkładową godziną odlotu samolotu. Stanowiska check-in kończą odprawę na około 45 minut przed planowaną godziną lotu. W przypadku spóźnienia na którykolwiek z segmentów lotu, należy natychmiast udać się do przedstawicielstwa linii lotniczej, zgłosić problem i poprosić o informację o przewidywanym następnym połączeniu na tej trasie. Jeśli spóźnienie nie będzie wynikało z winy linii lotniczej realizującej połączenia, a odprawa na pierwotne połączenie jest już zamknięta, linia lotnicza może zażądać dopłaty za zrealizowanie podróży w ramach następnego możliwego połączenia. W przypadku niestawienia się na lotnisku w wyznaczonym terminie lub spóźnienia się na samolot, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia dodatkowego przelotu, a klienci mogą stracić prawo do dalszych świadczeń. Zaleca się, aby przy planowaniu podróży na lotnisko uwzględnić zapas czasowy. Planując dojazd z lotniska do miejsca zamieszkania, pamiętać należy o możliwych opóźnieniach samolotu. Przed wylotem należy zapoznać się z przepisami dotyczącymi bagażu, a szczególnie dotyczącymi limitu i zawartości (patrz punkt

BAGAŻ). Na lotnisku zaleca się zachowanie zgodnie z przyjętymi normami. Agresywne zachowanie, bycie pod wpływem alkoholu lub środków odurzających czy pozostawienie bagażu, mogą mieć skutki uniemożliwiające dalszą podróż i utratę świadczeń. Po odprawie bagażowo – paszportowej klienci podlegają opiece linii lotniczych.

DOKUMENTY

Przy przekraczaniu granicy klienci zobowiązani są do posiadania wymaganych dokumentów potwierdzających ich tożsamość: - w przypadku podróży do kraju Unii Europejskiej: paszportu, który zachowuje ważność, przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu lub dowodu osobistego; dzieci powinny posiadać własny paszport bądź własny dowód osobisty, lub mogą przekroczyć granicę na podstawie wpisu do paszportu rodzica (dotyczy tylko dzieci przed ukończeniem 16 r. ż. wpisanych do paszportów "starego typu" – nie biometrycznych) - w przypadku podróży do kraju leżącego poza Unią Europejską: paszportu, który zachowuje ważność, przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu (w niektórych przypadkach 12 miesięcy); dzieci powinny posiadać własny paszport lub mogą przekroczyć granicę na podstawie wpisu do paszportu rodzica (dotyczy tylko dzieci przed ukończeniem 16 r. ż. wpisanych do paszportów "starego typu" - nie biometrycznych). Przy planowaniu wakacji należy zwrócić uwagę na terminy oczekiwania na wydanie paszportów/dowodów osobistych, które mogą wynosić do 30 dni.

BILET

Na podstawie Dowodu Rezerwacji/Voucher zostaje wydany bilet lotniczy, który przekazywany jest Klientowi drogą elektroniczną najpóźniej na 2 dni przed wylotem lub bezpośrednio podczas odprawy. Bilet należy wydrukować i zabrać go na lotnisko. Wyjątek stanowią imprezy objazdowe Ecco Travel, gdzie Organizator pośredniczy w uzyskaniu wizy. Wówczas bilety lotnicze oraz paszporty wydawane są przy mobilnym stanowisku Ecco Holiday/Ecco Travel w strefie meeting point w hali odlotów. Bilet otrzymany w Polsce zawiera odcinek na drogę powrotną do Polski. W przypadku zagubienia lub zniszczenia biletu na powrót konieczne będzie wystawienie duplikatu za dodatkową opłatą, do uiszczenia w miejscu wakacyjnym.

KARTA POKŁADOWA

Karta pokładowa wydawana jest Klientom podczas odprawy na lotnisku. W przypadku przelotów tanimi liniami karta pokładowa wystawiana jest elektronicznie i dostarczana Klientowi przed wylotem na wskazany adres mailowy. Jeśli rezerwacja została założona u agenta, karty pokładowe przekazywane są pośrednikowi, który odpowiedzialny jest za dostarczenie ich Klientowi. Należy ją wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Natomiast kartę pokładową na powrót, w przypadku pobytów dłuższych niż 6 dni, należy odebrać w miejscu wakacyjnym od przedstawiciela biura lub z recepcji hotelowej najpóźniej w dniu poprzedzającym powrót do kraju. Obowiązek posiadania wydrukowanych kart pokładowych spoczywa na Kliencie. W przypadku ich braku, Klient będzie zmuszony ponieść dodatkowe koszty na lotnisku i wyrobić ponownie dokument.

WIZA

Obywateli RP obowiązują wizy wjazdowe do niektórych krajów. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w opisie oferty oraz na stronie www.msz.gov.pl w sekcji Polak za granicą. Obcokrajowcy zobowiązani są do zapoznania się z przepisami wizowymi swojego kraju i uzyskania wizy we własnym zakresie.

W przypadku pośrednictwa wizowego, świadczonego przez Ecco Holiday, klienci zobowiązani są do dokładnego zapoznania się z wytycznymi dotyczącymi wymaganych dokumentów oraz terminów ich przesyłania. W przypadku nie zastosowania się do nich, Organizator zastrzega możliwość odwołania pośrednictwa lub naliczenia dodatkowej opłaty za wizę ekspresową. W sytuacji, gdy Klient nie dostarczy dokumentów, nie może uczestniczyć w imprezie, co traktowane jest jako rezygnacja. Po uzyskaniu wiz paszporty standardowo przekazywane są Klientom podczas odprawy na Lotnisku Chopina w Warszawie. W przypadku wylotu z lotniska lokalnego wysyłka paszportu następuje kurierem na adres wskazany w Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Przy planowaniu wyjazdu należy zwrócić uwagę na termin oczekiwania na wizę, które wynoszą od 7 dni do nawet 45 dni roboczych (w zależności od trybu pracy konsulatów poszczególnych krajów). Szczegółowe terminy przekazywania dokumentów wizowych podawane są przy opisach ofert na www.eccotravel.eu

PRZELOT

Przełot realizowany jest liniami czarterowymi, tanimi liniami lub liniami rejsowymi. Na większości lotów długodystansowych podróż odbywa się komfortowymi samolotami renomowanych linii lotniczych, z serwisem na pokładzie. Godziny zbiórek, wylotów z Polski i przylotów do punktu końcowego podróży oraz informacje o ewentualnych przesiadkach przekazywane są drogą mailową chyba, że wiadomość na ten temat znajduje się na potwierdzeniu rezerwacji. Możliwe jest dodatkowo międzylądowanie techniczne, związane z koniecznością poboru paliwa. O takiej konieczności pasażerowie poinformowani zostają zazwyczaj na pokładzie samolotu. W przypadku rezerwacji Ecco Travel na Dowodzie rezerwacji/Voucherze podawany jest także w skróconej formie pełen rozkład lotu z uwzględnieniem przesiadek. Należy zapoznać się rozkładem lotu i przestrzegać wskazanych godzin, zwłaszcza w przypadku przesiadki w inny porcie. Czasy oczekiwania na połączenia w portach lotniczych są dopasowane do realnych możliwości przesiadek i regulowane odrębnymi przepisami. Uwaga! Osoby wymagające specjalnej troski: chore, niepełnosprawne, kobiety w widocznej ciąży, dzieci podróżujące bez opieki dorosłych, zobowiązane są posiadać dokumenty potwierdzające brak przeciwwskazań do odbycia podróży.

BAGAŻ

Każdy uczestnik w wieku powyżej 2 roku życia może zabrać bagaż główny i/lub bagaż podręczny chyba, że na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze zaznaczono inaczej. Szczegóły na temat ilości, dopuszczalnego ciężaru i wielkości bagażu przesyłane są drogą elektroniczną lub znajdują się na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze. Bagaż z reguły nadawany jest z portu początkowego do końcowego. W przypadku lotu z przesiadką należy jednak upewnić się przy odprawie bagażowej na lotnisku, czy bagaż odprawiany będzie do ostatniego punktu przylotu, czy trzeba będzie go odebrać wcześniej i ponownie odprawić na kolejnym odcinku podróży lotniczej. Uczestnicy wycieczek objazdowych obejmujących przeloty lokalne powinni zapoznać się z wymogami linii lotniczych, którymi odbywać będzie się przelot wewnętrzny.

Przewóz nadbagażu oraz nietypowego sprzętu akceptowany jest przez linię lotniczą tylko w przypadku wolnej pojemności bagażowej samolotu. Opłaty z tego tytułu uiszczane są przez pasażera na lotnisku bezpośrednio przed wylotem. Bagaż powinien być opisany i zawierać dane personalne oraz kontakt telefoniczny do właściciela. Bagaż, a zwłaszcza przedmioty wartościowe, jak sprzęt turystyczny czy elektroniczny, można dodatkowo ubezpieczyć wykupując ubezpieczenie osobiste w wariantcie rozszerzonym. Więcej informacji na temat przewozu bagażu znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl

OPÓŹNIONY LUB ODWOŁANY LOT, ODMOWA WPUSZCZENIA NA POKŁAD, ZNISZCZONY, ZAGUBIONY LUB OPÓŹNIONY BAGAŻ

Jeżeli lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wejścia na pokład, Klientowi przysługuje od linii lotniczych prawo do opieki oraz prawo do odszkodowania. Odszkodowanie od przewoźnika przysługuje Klientowi także, jeśli jego bagaż uległ zniszczeniu, zagubieniu lub dostarczony został z opóźnieniem. Szczegóły na temat zakresu świadczeń i wysokości odszkodowania oraz procedury postępowania w wyżej opisanych sytuacjach znaleźć można na stronie www.konsument.gov.pl. Warto zapoznać się z przysługującymi prawami przed wylotem. W przypadku zagubienia, opóźnienia bądź uszkodzenia bagażu przez linię lotniczą należy wypełnić tzw. dokument PIR (Property Irregularity Report) bezpośrednio po przylocie na lotnisko, na którym doszło do zdarzenia. Oryginał dokumentu należy przekazać przedstawicielowi przewoźnika na lotnisku, a kopię zabezpieczyć na potrzeby Organizatora. Zgłoszenie liniom lotniczym uszkodzenia bagażu powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż 7 dni od powstania zdarzenia. W przypadku opóźnienia wylotu, odwołania lotu, nieprzyjęcia na pokład samolotu czy spóźnienia na odprawę należy niezwłocznie poinformować Organizatora pod telefonem alarmowym wskazanym na Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Dzięki temu możliwe będzie zapewnienie na czas transferu, a w przypadku wycieczek objazdowych dołączenie do grupy w jak najszybszym czasie i kontynuowanie zwiedzania zgodnie z programem.

PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Osoby niepełnosprawne wybierające się na wycieczkę zobowiązane są poinformować Organizatora o stopniu niepełnosprawności. Informacja ta niezbędna jest do organizacji przelotu oraz zabezpieczenia odpowiednich świadczeń na miejscu, takich jak np. indywidualny transfer czy pokój na parterze. Dlatego Klient zobowiązany jest do wypełnienia ankiety dotyczącej wymagań osoby niepełnosprawnej podczas podróży oraz na destynacji. W zależności od stopnia i rodzaju niepełnosprawności lub ograniczeń w poruszaniu się, a także konieczności pozostania na wózku, linia lotnicza może nie potwierdzić możliwości odbycia podróży, lub doliczyć dopłatę za bilet. Wszelkie dodatkowe udogodnienia dostępne na zapytanie wymagają potwierdzenia ze strony Organizatora.

PODRÓŻUJĄCY SAMOTNIE

Osoby podróżujące samotnie są zobowiązane do poniesienia dodatkowej opłaty za pokój pojedynczy i z reguły kwatowanie są w pokoju dwuosobowym do pojedynczego wykorzystania. W wyjątkowych sytuacjach hotel może zaoferować pokój jednoosobowy, który jest zazwyczaj mniejszy od pokoju dwuosobowego. Osobom podróżującym samotnie na wycieczkach objazdowych oferowana jest możliwość wykupienia tańszej od pokoju pojedynczego opcji "podróżujący samotnie". Klient, wykupując taką opcję, może być dokwaterowany do innej osoby tej samej płci przez cały okres pobytu lub jego część. Jeśli takie dokwaterowanie nastąpi, Organizator zwróci kwotę dopłaty do opcji "podróżujący samotnie" za okres dzielenia pokoju z drugą osobą.

TRANSFER

Transfer wliczony jest w cenę pakietu i obejmuje dojazd z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko chyba, że umowa stanowi inaczej. O miejscu, z którego będzie odbywał się transfer Klient zostaje poinformowany przed wylotem. Transfer odbywać się może autokarem, busem lub samochodem osobowym. Podczas transferu nie ma zapewnionej asysty polskiego przedstawiciela. Jeśli Klient nie stawi się na transfer w wyznaczonym miejscu i czasie, zobowiązany będzie pokryć koszty dodatkowego transferu. W takim przypadku każdorazowo należy skontaktować się z Organizatorem pod numerem telefonu alarmowego.

DOBA HOTELOWA

Zajęcie i opuszczenie pokoju hotelowego następuje w godzinach odpowiadających dobie hotelowej danego hotelu, z uwzględnieniem czasu transportu z/na lotnisko. Doba hotelowa z reguły rozpoczyna się i kończy o godzinie 12.00, 10.00 lub 14.00. Jeśli godziny przylotu w dniu przyjazdu uniemożliwiają skorzystanie z posiłku, należy zgłosić ten fakt bezpośrednio po przylocie podczas meldunku w recepcji. Jeżeli godziny wylotu nie pozwalają na skorzystanie z opłaconego posiłku, należy poinformować o tym hotelową recepcję i zwrócić się z prośbą o przygotowanie wyżywienia „na wynos”. W dniu wyjazdu pokoje hotelowe powinny zostać opuszczone do wyznaczonej godziny. Z pokoju należy zabrać ze sobą także bagaż. Zasada ta obowiązuje także w przypadku, gdy rozpoczęcie podróży powrotnej do kraju jest zaplanowane na godziny wieczorne, a nawet po północy. Bagaż można pozostawić w miejscu do tego wyznaczonym. Klient może we własnym zakresie przedłużyć i opłacić kolejną dobę hotelową.

OPIEKA W MIEJSCU WAKACYJNYM

Na większości kierunków wakacyjnych zapewniamy polskojęzyczną obsługę, a na wybranych anglojęzyczną. Informacja na ten temat znajduje się przy opisie oferty oraz na dowodzie rezerwacji, gdzie opisany jest również zakres obsługi. Obejmuje on zazwyczaj spotkanie informacyjne oraz kontakt telefoniczny. W przypadku ograniczonej obsługi zakres świadczeń ogranicza się do dyspozycyjności pod telefonem. Na wybranych destynacjach istnieje możliwość zakupu wycieczek fakultatywnych, jednak ich realizacja uzależniona jest od ilości uczestników. Numery telefonów do przedstawicieli w miejscach wakacyjnych Klienci otrzymują przed wylotem (nie dotyczy pilotów wycieczek objazdowych). Ponadto możliwy jest kontakt z Organizatorem przez 24 g/dobę pod numerem telefonu alarmowego Ecco Holiday, wskazanego na Dowodzie rezerwacji/Voucherze. Organizator nie zwraca kosztów połączeń telefonicznych. Polskojęzyczna opieka nie obejmuje asysty podczas przelotu i transferu chyba, że umowa stanowi inaczej.

PILOT

Podczas programów objazdowych Ecco Travel zapewnia obecność pilota. Przy opisie oferty oraz na dowodzie rezerwacji widnieje informacja, w jakim języku realizowana jest impreza. Zazwyczaj jest to język polski. Są jednak imprezy objazdowe prowadzone w języku angielskim. Pilot spotyka się z całą grupą w miejscu wakacyjnym i od tego momentu rozpoczyna się realizacja programu, który kończy się w dniu wylotu. W przypadku imprez oraz przedłużeń programów realizowanych indywidualnie polskojęzyczny pilot bierze udział w imprezie tylko za dodatkową opłatą i na potwierdzenie.

KATEGORIE HOTELI

Kategoria hotelu podana w katalogu/na stronie internetowej zgodna jest z oficjalną kategorią, nadaną wg norm obowiązujących w danym państwie. W związku z tym nie należy porównywać obiektów tej samej kategorii w różnych miejscach wakacyjnych. Warto wiedzieć, że w niektórych krajach arabskich i azjatyckich pojęcie czystości może mieć zupełnie inny wymiar, daleki od europejskich standardów. Dlatego sugerujemy, aby wybierając hotel zapoznać się z opiniami na jego temat na forach internetowych. Dzięki recenzjom wystawionym przez polskich klientów można sprawdzić, czy rzeczywisty standard hotelu zaspokaja potrzeby gości. Podczas określania kategorii obiektu pod uwagę brane są rozmaite czynniki. Na liczbę gwiazdek wpływają, między innymi: metraż pokoi, powierzchnia znajdujących się w hotelu pomieszczeń, wielkość obiektu, jakości usług, wyposażenie, lokalizacja, dodatkowe udogodnienia. Warto, więc przed założeniem rezerwacji upewnić się, czy dokonujemy wyboru na miarę naszych oczekiwań.

RODZAJE POKOI

W przypadku, gdy obiekt hotelowy składa się z kilku budynków np. budynku głównego i bungalów, Klienci mogą być zakwaterowani

w różnych częściach obiektu, w zależności od dostępności miejsc. Organizator nie może zagwarantować, że pokoje osób z różnych rezerwacji będą znajdować się w tej samej części hotelu, a tym bardziej obok siebie. Jednym z rodzajów zakwaterowania są apartamenty. Składają się one z jednego, dwóch lub więcej pomieszczeń oraz łazienki. Niektóre apartamenty są wyposażone w aneks kuchenny z podstawowymi sprzętami i naczyniami umożliwiającymi przygotowanie posiłków we własnym zakresie. Jednak w niektórych hotelach aneksy kuchenne mogą nie posiadać takiego wyposażenia. Zazwyczaj w wyposażeniu aneksu brakuje środków czystości. Umowa z Klientem może określać szczegółowy standard pokoju – np. z balkonem, tarasem, widokiem na morze, jeśli świadczenia te były zarezerwowane za dodatkową opłatą. Za pokój z widokiem na morze uważa się także pokój z bocznym lub częściowym widokiem na morze.

ŁÓŻKA

Pokoje dwuosobowe wyposażone są w dwa oddzielne łóżka lub jedno łóżko małżeńskie. W niektórych krajach zdarza się, że łóżka mogą być na stałe przytwierdzone do podłogi.

DOSTAWKA

Nie wszystkie hotele dysponują pokojami trzyosobowymi. Podróżując w gronie trzech lub czterech osób, w większości hoteli zakwaterowanie nastąpi w pokoju dwuosobowym z dostawką. Dostawki najczęściej różnią się od stałych łóżek i mogą to być tapczany, rozkładane fotele, materace a nawet rozkładane łóżka polowe. W przypadku, gdy dostawką jest łóżeczko dla dziecka, z reguły należy się liczyć z dodatkową opłatą. Wstawienie dostawki do pokoju wiąże się z ograniczeniem powierzchni mieszkalnej i może stanowić pewne utrudnienia.

SPRZĄTANIE

Rutynowe sprzątanie pokoi hotelowych i apartamentów obejmuje odkurzanie, zamiatanie i mycie podłogi, całkowite lub częściowe sprzątanie łazienki, opróżnianie pojemników na śmieci, ścielenie łóżek. Zmiana pościeli następuje zazwyczaj po tygodniu. Ręczniki w obiektach o wysokim standardzie mogą być wymieniane codziennie. W obiektach niższej kategorii mogą być wymieniane na życzenie. Podobnie może wyglądać sytuacja ze sprzątaniami, dlatego kiedy zachodzi taka potrzeba, należy zgłosić ten fakt w hotelowej recepcji. Należy pamiętać, że w niektórych krajach arabskich i azjatyckich pojęcie czystości może mieć zupełnie inny wymiar, daleki od europejskich standardów.

KLIMATYZACJA/OGRZEWANIE

Informacje o wyposażeniu danego hotelu w klimatyzację lub centralne ogrzewanie zamieszczone są przy opisie oferty. W większości hoteli klimatyzacja działa tylko w szczycie sezonu (lipiec – sierpień) przez kilka godzin w ciągu dnia i czasami jest dodatkowo płatna. Ogrzewanie może być włączane okresowo, w chłodniejsze dni. W niektórych hotelach, w których nie ma ogrzewania, istnieje możliwość wypożyczenia grzejnika. W wielu hotelach klimatyzacja i ogrzewanie są sterowane centralnie i nie ma możliwości samodzielnej regulacji temperatury. W wielu hotelach klimatyzator umieszczony jest tylko w jednym pokoju, bez względu na liczbę pomieszczeń (np. apartament z dwiema sypialniami).

WODA

W krajach o ciepłym klimacie mogą zdarzyć się okresy suszy skutkujące ograniczeniem dostępu do wody. Woda jest często podgrzewana za pomocą baterii słonecznych, znajdujących się na dachu budynku, dlatego też przed i po sezonie woda może nie być wystarczająco ciepła. Zaleca się unikania picia wody z kranu.

ENERGIA ELEKTRYCZNA

Napięcie elektryczne w większości miejsc wakacyjnych wynosi 230 V.

Podróżując do niektórych krajów warto, ze względu na odmienne napięcie elektryczne, zaopatrzyć się w specjalne adaptery. Z reguły recepcja hotelowa dysponuje takimi adapterami i można je wypożyczyć za dodatkową opłatą. W niektórych krajach urządzenia elektryczne wymagają specjalnej wtyczki, którą również można wypożyczyć na miejscu lub zaopatrzyć się w nią jeszcze przed wyjazdem. W wysokim sezonie, podczas wyjątkowo wysokich temperatur utrzymujących się przez dłuższy czas, zdarzają się przerwy w dostawie energii elektrycznej.

WYŻYWIENIE

Opcja wykupionego wyżywienia wskazana jest w dowodzie rezerwacji, a więcej informacji na ten temat znajduje się w opisie oferty. Większość hoteli proponuje posiłki typu bufet (z możliwością swobodnego korzystania z potraw wyłożonych dla wszystkich Klientów). Standard wyżywienia zazwyczaj adekwatny jest do standardu hotelu. W obiektach o niższej kategorii nie należy spodziewać się urozmaiconego menu. Posiłki przygotowywane są z dostępnych na danym rynku produktów i według lokalnych przepisów.. Przychodząc na posiłki przed zamknięciem restauracji należy liczyć się z tym, że wybór dań może być ograniczony. Przy zakwaterowaniu w hotelach posiadających kilka restauracji warto ustalić, w której z nich przysługują posiłki w ramach wykupionej oferty, w których restauracjach należy zrobić wstępne rezerwacje, a w których serwuje się posiłki wyłącznie a la carte - dodatkowo płatne. Wybierając opcję wyżywienia składająca się z dwóch lub trzech posiłków za napoje serwowane do lunchu i obiadokolacji trzeba dodatkowo zapłacić. W opcji All Inclusive z reguły w cenę wliczone są trzy posiłki (śniadanie, obiad, kolacja) w formie bufetu, przekąski między posiłkami oraz napoje bezalkoholowe i lokalne alkohole. Zazwyczaj hotele posiadają wykaz napoi oferowanych w ramach All Inclusive. Pozostałe trunki, w tym markowe alkohole, są dodatkowo płatne. W niektórych hotelach wymagany jest odpowiedni strój, a w większości nieakceptowane jest korzystanie z restauracji w stroju kąpielowym. Posiłków i napojów z restauracji nie wolno wynosić poza jej teren i przechowywać w pokoju.

SEJF

Mając na uwadze bezpieczeństwo rzeczy wniesionych do hotelu, zaleca się korzystanie z sejfów. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione poza sejfem. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się przy opisie hoteli.

HAŁAS

Większość hoteli usytuowanych jest w popularnych rejonach turystycznych, które tętnią życiem zarówno w dzień jak i w nocy. W niektórych miejscach ruch uliczny odbywa się przez całą dobę. Pomimo przepisów hotelowych o zachowaniu spokoju i ciszy w nocy, nie można zapobiec głośnemu zachowaniu się niektórych gości. Nie można też zapobiec hałasowi i głośnej muzyce dobiegającej spoza hotelu oraz odbywającym się w pobliżu remontom i przebudowom.

SZCZYT SEZONU

Okres nasilonego ruchu turystycznego przypada na wakacje letnie, ferie zimowe, święta Bożego Narodzenia oraz Nowy Rok. Należy być wtedy przygotowanym na to, że standard świadczonych przez hotele usług może być niższy niż w innych okresach roku.

RELIGIA I OBYCZAJE

W krajach muzułmańskich obowiązuje Ramadan - okres trzydziestodniowego postu kończący się radosnym świętem Ramadan Bajram. Przypada on na dziewiąty miesiąc kalendarza muzułmańskiego. W czasie Ramadanu może zdarzyć się, iż sklepy oraz obiekty gastronomiczne będą krócej czynne lub całkowicie zamknięte. Niekiedy posiłki w hotelach są skromniejsze niż w pozostałym czasie. Godziny otwarcia zwiedzanych obiektów skrócone są najczęściej do 15:00. Piątek to dzień wolny od pracy (odpowiednik niedzieli w Polsce). Pod-

czas ramadanu administracja, handel i transport funkcjonują w zwolnionym tempie i ograniczonym zakresie.

SZCZEPIENIA

Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są na stronie www.szczepieniadlapodrozujacych.pl. Dodatkowo przy zakupie oferty konsultanci udzielą informacji dotyczących szczepień ochronnych oraz warunków sanitarnych panujących w danym kraju. W celu zachowania pełnego bezpieczeństwa warto przed wyjazdem zasięgnąć porady medycznej w zakresie szczepień ochronnych u lekarzy - specjalistów lub w stacjach sanitarno - epidemiologicznych. Odpowiedzialność i koszty z tym związane spoczywają wyłącznie na uczestniku imprezy.

WYCIEZKI FAKULTATYWNE

Po przybyciu na miejsce wakacyjne zwykle istnieje możliwość skorzystania z szerokiej oferty wycieczek fakultatywnych organizowanych przez kontrahentów Organizatora. Zakupu można dokonać kontaktując się z przedstawicielem miejscowego partnera. Wycieczki mogą nie dojść do skutku w przypadku zgłoszenia się niewystarczającej liczby chętnych, bądź wystąpienia warunków ograniczających lub uniemożliwiających ich realizację.

DODATKOWE KOSZTY

Większość hoteli stosuje dodatkowe opłaty za korzystanie z wielu udogodnień takich jak np. korty tenisowe, centra gimnastyczne, sauna, jacuzzi, sejf, wynajem lodówki, klimatyzacja, etc. Należy pamiętać o odpłatnym korzystaniu z zawartości minibaru w pokoju, którego kosztem za spożyte artykuły obciąża hotel na końcu pobytu. Połączenia z aparatu telefonicznego dostępnego w pokoju są bezpłatne, ale jedynie w obrębie hotelu. Za wszystkie połączenia zewnętrzne, oprócz normalnej taryfy, hotel dolicza dodatkowe opłaty. Często, tytułem zabezpieczenia hotel prosi przy kwaterowaniu o podanie numeru karty kredytowej. Nie należy się obawiać takiej procedury. Służy ona jedynie zabezpieczeniu płatności za ewentualne dodatkowe usługi zamawiane w trakcie pobytu. Za ręczniki na basen często pobierany jest depozyt, zwracany wraz ze zwrotem ręczników.

KOSZTY ZMIAN I REZYGNACJI

W sytuacji, gdy Klient dokonuje zmiany lub rezygnuje z zarezerwowanej imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta, Organizator ma prawo, zgodnie z zapisami warunków umowy, do potrącenia rzeczywistych kosztów, które poniosło biuro w związku z założeniem rezerwacji i późniejszą zmianą, bądź rezygnacją. Koszty zmian i rezygnacji kształtują się różnie, w zależności od terminu zmiany lub rezygnacji. Większość biletów rejsowych (w tym biletów tanich linii lotniczych) wystawionych jest wg taryfy niedopuszczającej zmian, z brakiem zwrotu w przypadku rezygnacji. W związku z tym każda zmiana równoznaczna jest z poniesieniem kosztu anulowanego biletu, z ewentualną koniecznością wykupienia nowego biletu na tej samej trasie, w aktualnie obowiązującej cenie. W przypadku wystąpienia kosztów innych, niż wystawiony bilet lotniczy, w związku ze zmianą/rezygnacją (np. koszty anulowanych usług - wiz, hotelu, wycieczek etc.), koszt tych usług ujęte zostaną po stronie kosztów rzeczywistych i stanowić będą obciążenie dla kupującego. Tanie linie lotnicze nie zezwalają na bezpłatne zmiany dat podróży i danych pasażera, a zwrot biletu wiąże się z wysokimi opłatami.

Organizator rekomenduje wykupienie ubezpieczenia kosztów rezygnacji, dostępnego we wszystkich punktach sprzedaży oferty Ecco Holiday i Ecco Travel

https://ssl.eccoholiday.com/files/OWU_koszty_rezygnacji_TUW_SKOK.pdf